

Informe SFPQR abril 2023

17 de mayo de 2023



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

CCT- DPEE - 246

Tunja, 17 de mayo de 2023

Señores

FUNCIONARIOS

Cámara de Comercio de Tunja

Asunto: Informe Sistema de Sugerencias, Felicitaciones, Peticiones, Quejas y Reclamos (SFPQR) mes de abril de 2023

Reciban un cordial saludo,

De manera atenta me permito presentarles para su conocimiento y fines pertinentes el Informe de solicitudes de SFPQR, identificado a través del Sistema de Sugerencias, Felicitaciones, Peticiones, Quejas y Reclamos del mes de abril de 2023.

En este se presentan los aspectos por mejorar relacionados con la entrega de información acertada y en tiempo, la oportunidad en los trámites y la mejora en la atención.

Lo anterior con el fin de garantizar que cada proceso y la atención a los usuarios logre cumplir con la satisfacción del cliente, garantizando la mejora continua y eficiencia del sistema de gestión de la calidad.

Agradezco su valiosa atención.

Proceso de Servicio al Cliente

Departamento de Planeación y Estudios Económicos
Cámara de Comercio de Tunja

Transcriptor: Dilsa Roa

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 1

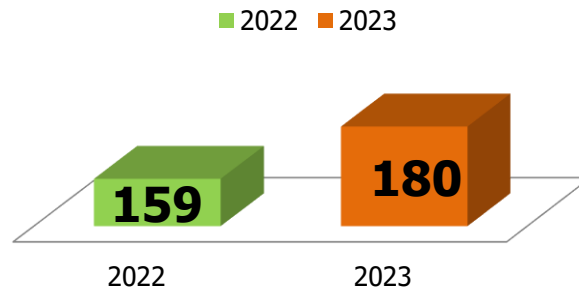
BOLETÍN N.º 04 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – S.F.P.Q.R. PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA PERIODO: ABRIL DE 2023

- 1. PRESENTACIÓN:** Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Cámara de Comercio de Tunja, para garantizar la mejora continua del servicio, resultado de las mediciones a través de las encuestas y solicitudes de Sugerencias, felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos por parte de los usuarios.
- 2. OBJETO:** Incrementar los niveles de satisfacción, identificando las necesidades del cliente, ofreciendo información actualizada y oportuna, disminuyendo tiempos de respuesta.
- 3. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS DE SFPQR EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA**

El número de solicitudes S.F.P.Q.R. recibidas en el mes de abril fue: Una (1) Sugerencia, Doce (12) Felicitaciones, Ciento sesenta y tres (163) Peticiones, Tres (3) Quejas y Un (1) Reclamo.

Con respecto a las solicitudes recibidas se evidencia que, durante el mes de abril de 2023, se recibieron más solicitudes que el mismo período del año 2022, presentando un aumento del 13%.

SOLICITUDES DE SFPQ ABRIL DE 2022 VS 2023



Fuente. SCL – FO – 001 Formato atención SFPQR recibidas en el mes de abril de 2022 vs 2023

4. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS DE S.F.P.Q.R. DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA

A continuación, se presentan las solicitudes recibidas en cada Departamento y/o Dependencia de la CCT durante el mes de abril.

TABLA 1. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA

DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO
Secretaría General - Jurídico y de Registros Públicos	0	8 felicitaciones directas y 2 compartidas	163	2	1
Tecnología e Información	0	2	0	1 compartida	0
Administrativo y Financiero	0	2 compartidas	0		0
Prensa y Comunicaciones	0	0	0	1 compartida	0
Servicios Empresariales	1	0	0	0	0
TOTAL	1	12	163	3	1

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

- Dos felicitaciones compartidas entre la Secretaría General y el Departamento Administrativo y Financiero.
- Una queja compartida entre el Departamento de Tecnología e Información y la oficina de Prensa y Comunicaciones.

Informe SFPQR abril 2023

17 de mayo de 2023



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

En la tabla 2. Se relacionan las solicitudes recibidas con su descripción y la cantidad:

TABLA 2. Registro de solicitudes S.F.P.Q.R. (Descripción y Cantidad)

SUGERENCIAS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Usuario (a) manifiesta brindar más información de cursos y capacitaciones.	Servicios Empresariales (Tunja – sede centro)	1	No aplica
TOTAL SUGERENCIAS		1	
FELICITACIONES	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Usuario (a) manifiesta felicitación por la satisfactoria atención.	Tecnología e Información (Yenny Paola Ruiz González – Auxiliar I Tecnología e Información) (Tunja)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación indicando que la señorita fue muy gentil en la atención y dedicación de tiempo para la explicación. Se expresa de forma clara y precisa.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Jessika Velasco Durán – Profesional de Registros Públicos) (Tunja – sede centro)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por la amabilidad, atención y gentileza en la información por parte de la funcionaria.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Dayana Alexandra Díaz Ávila – Auxiliar I Departamento Jurídico y de los Registros Públicos – cajera) (Tunja – sede centro)	1	No aplica

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 4

Informe SFPQR abril 2023

17 de mayo de 2023



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

Usuario (a) manifiesta felicitación indicando que se encuentra impresionado por la excelente atención y bondad. Parece que no fuese Boyacá si no Medellín, Dios los ilumine.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos y Administrativo y Financiero (Lina Consuelo Restrepo - Apoyo de Registros Públicos - Luisa Fernanda Chaparro Castillo - Informador CAE - Flor Miladys Mora Pineda - Auxiliar II Recepción) (Tunja - sede centro)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por la buena atención.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos y Administrativo y Financiero (Lina Consuelo Restrepo - Apoyo de Registros Públicos - Flor Miladys Mora Pineda - Auxiliar II Recepción) (Tunja - sede centro)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por la excelente atención por parte de la funcionaria.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Nelsy Milena Vargas Espinosa - Auxiliar I Departamento Jurídico y de los Registros Públicos - cajera) (Tunja - sede centro)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación indicando que el servicio es oportuno, diligente y con buena orientación.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Iván Mauricio Jiménez Guzmán - Apoyo Departamento Jurídico y de los Registros Públicos) (Tunja - sede centro)	1	No aplica

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 5

Informe SFPQR abril 2023

17 de mayo de 2023



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

Usuario (a) manifiesta felicitación por la excelente atención de la funcionaria, muy amable, muy colaboradora y los ayuda a solucionar, la atención es eficiente, y me parece muy bien la oficina acá en Samacá, nos ha servido para hacer nuestras diligencias y evitarnos gastos hasta Tunja.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Blanca Lucila Matamoros Molina – Auxiliar oficina de Samacá)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación y da las gracias por el servicio.	Tecnología e Información (Jorge Alexander Jiménez Bernal – Apoyo Dpto. de Tecnología e Información) (Tunja)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por la espera y paciencia en atender.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Martha Magdalena Soler López – Profesional CAE) (Tunja – sede norte)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por el servicio prestado.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Luz Adriana Merchán – Auxiliar I Departamento Jurídico y de los Registros Públicos – cajera y Lina Consuelo Restrepo – Apoyo de Registros Públicos) (Tunja – sede centro)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por las asesorías sobre una asociación, la cual fue excelente.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Andrés Felipe Garzón Uriza – Judicante Dpto. Jurídico y de los Registros Públicos) (Tunja – sede centro)	1	No aplica
TOTAL FELICITACIONES		12	

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 6

Informe SFPQR abril 2023

17 de mayo de 2023



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

PETICIONES	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Solicitudes de información radicadas directamente en la Secretaría General - Dpto. Jurídico y Registros Públicos que son tramitadas en esa dependencia.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos	157	No aplica
Solicitudes relacionadas al Registro Mercantil	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos	6	No aplica
TOTAL PETICIONES		163	
QUEJAS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Usuario (a) manifiesta inconformidad por la demora en la atención por fallas en la plataforma del RUP, se evidencia fallas en el agendamiento de citas.	Tecnología e Información – Oficina de Prensa y Comunicaciones (Tunja)	1	No requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que en la respuesta se subsana la inconformidad de los usuarios.
Usuario (a) manifiesta inconformidad por la inadecuada asesoría por parte de una cajera, falta de atención al usuario.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Tunja – sede centro)	1	No requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que en la respuesta se subsana la inconformidad del usuario.
Usuario (a) manifiesta inconformidad por la falta de asesoría explícita a los clientes.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Samacá)	1	No requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que en la respuesta se subsana la inconformidad del usuario.
TOTAL QUEJAS		3	
RECLAMOS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Usuario (a) manifiesta inconformidad por un trámite del Registro Nacional de Turismo.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Tunja)	1	No requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que en la respuesta se subsana la inconformidad del usuario.
TOTAL RECLAMOS		1	

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Síguenos en

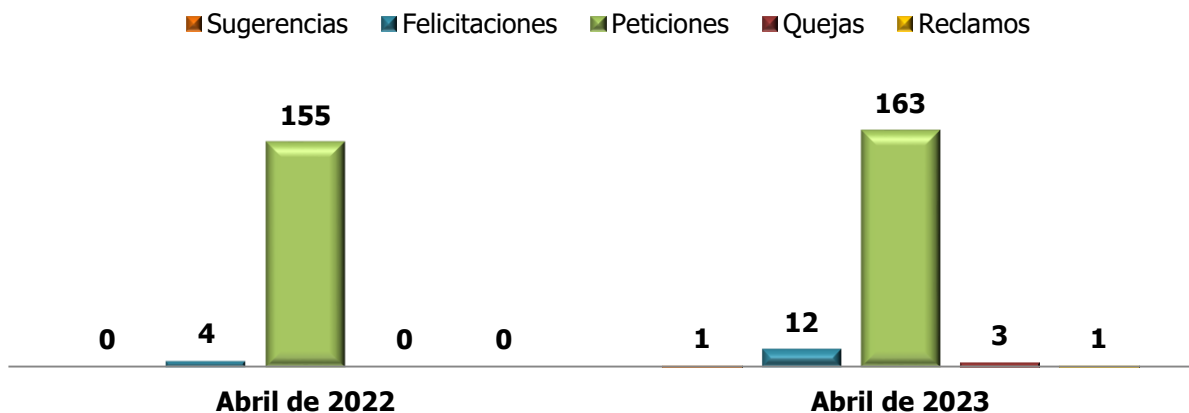


www.cctunja.org.co | 7

5. VARIACIÓN ABRIL DE 2022 vs 2023

En el gráfico 2 se presenta la variación en el número de solicitudes SFPQR, recibidas en el mes de abril de 2022 y 2023.

COMPARATIVO TIPO DE SOLICITUD ABRIL DE 2022 VS 2023



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el mes de abril de 2022, **se recibieron 159 solicitudes SFPQR**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (4), Peticiones (155), Quejas (0), Reclamos (0) y durante el mes de abril de 2023 **se recibieron 180 solicitudes SFPQR**, discriminadas así: Sugerencias (1), Felicitaciones (12), Peticiones (163), Quejas (3), Reclamos (1), teniendo como resultado un aumento del **13%** de solicitudes del mes de abril de 2023 frente al 2022.

A la fecha se han presentado **739** solicitudes de SFPQR en el año discriminadas así: Sugerencias (4), Felicitaciones (60), Peticiones (659), Quejas (15) y Reclamos (1).

6. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS SFPQR

Tipo de Solicitud	Número de solicitudes respondidas en tiempo	Número total de solicitudes recibidas	Resultado
Sugerencias	1	1	100%
Felicitaciones	12	12	100%
Peticiones	163	163	100%
Quejas	3	3	100%
Reclamos	1	1	100%
Total	180	180	100%

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

El proceso de Servicio al Cliente realiza trazabilidad permanente a las solicitudes de **SFPQR** recibidas, con el fin de dar una respuesta oportuna y eficiente a nuestros usuarios, por esta razón se puede evidenciar que durante el mes de abril de 2023 se recibieron **180** solicitudes, de las cuales el **100%** fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

El Sistema de SFPQR, permite a la Cámara de Comercio de Tunja conocer la percepción del cliente frente a los servicios prestados y como parte de su compromiso con la calidad institucional, busca que las SFPQR se consoliden como oportunidades de mejora y crecimiento institucional para un excelente servicio al usuario.

La Cámara de Comercio de Tunja ha mejorado en la prestación del servicio, la atención al usuario, la agilidad en los servicios y la actitud de los funcionarios gracias a los planes de acción que se han implementado para seguir mejorando la prestación del servicio como son: las diferentes capacitaciones a los funcionarios, mejora en los sistemas, agendamiento para asesoría de trámites por medio del CARI (Centro de Atención de Respuesta Inmediata) y el uso continuo del **FILAPP** que es un sistema para la toma de turnos desde los diferentes dispositivos móviles o en la recepción de la entidad, así como la implementación de canales virtuales.

Es importante que cada líder de proceso logre identificar las solicitudes de SFPQR que afectan las salidas de los productos no conformes con los requisitos, y se documente el plan de acción correspondiente frente al Sistema de Gestión de la Calidad como mejora continua a los procesos.



www.cctunja.org.co